

UBEZPIECZENIA

Rynek assistance wart nawet 300 mln zł

Ubezpieczyciel chce pod marką PZU Pomoc rozwijać usługi assistance. Liczy, że dzięki znanej marce zaoferuje pomoc również osobom nieubezpieczonym w PZU.

- Budowanie musi być za usługę zapłacone, a usługa będzie zapewne powiązana z obowiązkowym wykupieniem polisy assistance na przyszłość - mówi Rafał Stankiewicz, członek zarządu PZU.

Operatorzy assistance liczą na wzrost zainteresowania usługami klientów indywidualnych.

Przychody z usług assistance wzrosną w 2008 roku co najmniej o 50 proc.

W przyszłym roku PZU zamierza mocno wejść na rynek usług assistance i przekonywać nas do korzystania z tego typu usług. To wbrew pozorom dobra wiadomość dla firm assistance, bo liczą na wzrost wiadomości klientów.

MARCIN JAWORSKI
mardn.jaworski@infor.pl

Usługi assistance, czyli pomocy w różnych trudnych sytuacjach, rozwijają się dynamicznie, nie zakładano rok temu.

- Moją nadzieją jest, że rynek wzrośnie o 30 proc., ale to tylko przybliżone szacunki, bo bardzo trudno zebrać porównywalne dane - mówi Ryszard Grzelak, prezes Europ Assistance.

Przypominamy, że rok temu GP na podstawie rozmów z ekspertami rynku szacował obroty firm assistance na około 200 mln zł. Dynamika wzrostu w 2008 roku była szacowana na około 20 proc. Teraz możemy oszacować, że wartość rynku assistance to około 260-300 mln zł. To i tak bardzo ostro nie szacunki, bo tylko z danych KNF, która zbiera dane dotyczące przychodów ze szkadek za ryzyko z tytułu zdarzenia (np. wypadku, awarii, choroby), wynika, że w tym roku przychody zarejestrowanych w Polsce towarzystw wyniosły około 220 mln zł.

Do tego jednak trzeba dodać szkadek, które idą do towarzystw działających w Polsce na zasadzie swobody wiadczenia usług, szacowane przez uczestników rynku na około 50-70 mln zł.

Trzeba jeszcze doliczyć wynagrodzenie firm assistance za same usługi, szacowane w skali rynku na 40-60 mln zł. Tych wartości nie możemy jednak sumować, bo czynnikiem są kontrakty czy szkadek za ryzyko z opłat za serwis, więc jest podwójnie

wykazywane w naszych szacunkach.

- Warto ci wynagrodzić za serwis rosnący, bo rozszerza się zakres usług, np. o wykorzystywanie naszych call center jako infolinii dla innych firm ni ubezpieczeniowych - mówi Paweł Paluszki, prezes Coris Varsovie.

Asystorzy są też coraz częściej wykorzystywani do oglądania i dzwoniących samochodów po wypadku, jak i przy zawieraniu umów ubezpieczenia i spóźnionych, ale b d mieli więcej takich zleceń.

- Z uwagi na sytuację ekonomiczną firmy ubezpieczeniowe b d poszukiwać oszczędności i częściej zlecać nam tzw. techniczną likwidację szkód komunikacyjnych - uważa Marta Kaleska-Jankiewicz, prezes zarządu Inter Partner Assistance.

Nie wiadomi klienci

Wszyscy asystorzy zgodnie twierdzą, że choć ten rynek rozwija się bardzo dobrze, to jednak klienci mają wciąż bardzo mało wiadomości o możliwościach wykorzystania. A coraz częściej są objęci różnymi pakietami gwarantującej pomoc z różnych tytułów i zapewnianą przez różnych operatorów. Na przykład kupując nowy samochód, coraz częściej mamy assistance producenta auta i assistance z polisy komunikacyjnej. Do tego posiadacze lepszych kart kredytowych mogą mieć assistance dla auta jako element bonusu, a posiadając ubezpieczenie mieszkaniowe zawierające m.in. opcję pomocy w razie problemów z autem. Efekt jest taki, że asystorzy mogą się chwalić milionami pozytywnych opinii klientów.

- Zapewniamy ochronę assistance ponad 5,2 mln Polaków - mówi Marta Kaleska-Jankiewicz.

Jej firma ostatnio zrobiła badanie, z którego wynika,

POLSKI RYNEK ASSISTANCE

260-300 mln zł

A Assistance komunikacyjne

Asystorzy notują widać zainteresowanie wszystkimi usługami assistance mieszkaniowe

f* Assistance turystyczne naprawa w razie awarii, wstępna ocena szkody po stłuczce

D pomoc po wycieczce, awarii w mieszkaniu

zapewnienie pomocy w razie problemów ze zdrowiem, usługi informacyjne związane z wyjazdem

Assistance medyczne pomoc w razie wypadków ze zdrowiem w Polsce, usługi informacyjne, monitoring osób starszych

Concierge osobisty asystent - organizacja czasu wolnego (np. rezerwacja biletów, hotelu), pomoc w codziennych czynnościach (np. opieka nad dziećmi) usługi informacyjne

Nowe i rozwijane usługi assistance

B infolinie prawne - dają dostęp do podstawowych informacji dotyczących wszystkich spraw związanych z autem, mieszkaniem, wyjazdem zagranicznym, działalnością gospodarczą

* truck assistance - pomoc dla ciarówek, z opcjami dozoru ładunku, pomocy przy przejeździe itp.

* pomoc do sprzątnięcia komputerowego - naprawa na miejscu lub dostarczenie do serwisu komputera domowego, skanera itp.

* usługi informacyjne budowlano-remontowe - dane usługodawców, sklepów z materiałami plus informacje o procedurach administracyjno-prawnych

* inspekcje pojazdów - dla kupujących samochody przez internet, oglądanie pojazdu przez eksperta, pozwalające stwierdzić np., czy auto nie jest po wypadku

szacunkowe obroty na polskim rynku assistance w 2008 roku

usługi assistance dobrze wykorzystują klienci z zawodu programistów flotowych. średnio liczbą spraw assistance za wynajmem pojazdu zastępczego na 1 tydzień. pojazdów to w przypadku klientów indywidualnych niecałkowicie osiem spraw, a w przypadku klientów flotowych już ponad 61. Ta wiadomość może się jednak zmienić, bo za około dwa miesiące PZU chce uruchomić nową ofertę assistance i zapowiadać kampanię

reklamową, mającą spopularyzować

około 30

wzrost rynku assistance w 2008 roku

wstępnej ocenie szkody - mówi Rafał Stankiewicz, członek zarządu PZU.

Pomoc z wolnej ręki

Nowo dostępne wprowadzenie opcji skorzystania z pomocy również przez osoby nieubezpieczone.

- B d one musiałoby za usługę zapłacić, ale b d atrakcyjne, wynegocjowane przez nas stawki. Taka usługa b d prawdopodobnie powiązana z obowiązkowym wykupieniem polisy assistance na przyszłość - mówi Rafał Stankiewicz.

Dodaje, że w zasadzie tylko ko PZU z rozpoznawaniem przez wszystkich Polaków marki może sobie pozwolić na taki ruch, licząc na zainteresowanie nawet nieubezpieczonych w firmie klientów. PZU w razie koncentruje się na wdrożeniu nowej oferty pomocy na drodze, w przyszłości chce również aktywizować w innych obszarach, np. pomoc w domu, pomoc medyczna.

Zaoferowanie pomocy na wolnym rynku to rzadkość, bo firmy assistance działają głównie w modelu B2B, czyli podpisują umowy z firmami, które oferują usługi assistance swoim klientom. Wciąż jedynymi z większych firm, która organizuje usługi holowania dla osób niebędących klientami, jest SOS PZMOT.

- Obecnie trwają prace nad wdrożeniem nowego, jeszcze bardziej korzystnego dla kierowców cennika za tzw. szybki pomoc, obejmujący usprawnienie pojazdu na drodze lub jego holowanie na krótkim dystansie - mówi Renata Wiątrowska z SOS PZMOT.

Konkurencja z rynku assistance podkreśla, że takie oferowanie usług na wolnym rynku wcale nie musi przynieść sukcesu, bo właściciele samochodów mają assistance, nawet do samego OC.B

m